

Moser Holding

Erhöhte Kundenbindung
durch eingehende Analyse
und Personalisierung

1945 erschien das erste Blatt der Tiroler Tageszeitung. Es bildete damit die Wurzeln der **Moser Holding AG**, die sich seitdem zum drittgrößten Verlag Österreichs entwickelte. Das Medienhaus beschäftigt heute österreichweit 1400 Mitarbeiter.

Seit 75 Jahren stillt die Tiroler Tageszeitung, als Print-Ausgabe, den Wissensdurst ihrer Leser nach internationalen, regionalen und lokalen Nachrichten. 1996 ging sie als eine der ersten Tageszeitungen Österreichs mit einem Online-Nachrichtendienst ins Netz.

Anfang 2021 erweiterte Moser Holding das digitale Produktangebot der Tiroler Tageszeitung und startete mit tt.com plus ihr erstes paid-content-Angebot. Ausgewählte Artikel wanderten hinter eine Pay-Wall und das Onlineangebot wurde deutlich ausgebaut.

MOSER HOLDING

Industrie

Medienhaus

Standort

Österreich

Highlights

- Erste online Kundensegmente erfolgreich erkannt und angesprochen
- Datensilos innerhalb des Unternehmens aufgehoben und die Produktivität der einzelnen Abteilungen verbessert
- Bei ersten Tests 15 % Conversionrate des Morning-Newsletters registriert



Ungleiche Zahlen standen der Zukunft im Weg

Das Medienhaus sammelte, vor **Piwik PRO**, Daten mit unterschiedlichen Softwares. Darunter fielen unter anderem **Google Analytics** und **onthe.io**.

Die AdTech und Analytics Abteilung verteilte wöchentlich Berichte an Teams, wie das Online-Marketing, das Controlling, die Redaktion und die Geschäftsführung. Dabei sah sich Moser Holding zwei großen Herausforderungen entgegengestellt:

- **Google Analytics sampelte die Daten** und **erschwerte die Reproduktion** der Ergebnisse. Schon damals arbeitete das Unternehmen mit **täglichen Berichten** und zog daraus seine Erkenntnisse. Sobald sie einen bestimmten Tag erneut einsehen wollten, stimmten die Zahlen der Erstmessung nicht mehr mit der aktuellen Darstellung überein.

- Zudem war der **Vergleich der gesammelten Daten schwierig. Jede Abteilung verwendete eine andere Analytics Software.** Grundsätzlich waren die Daten jeder Software alleinstehend korrekt. Aber sie konnten nicht miteinander verglichen werden, da sie voneinander abwichen.

> **Wenn ich mir die Zahlen letzten Dienstag angesehen habe, dann bekam ich X Aufrufe auf der Startseite. Wenn ich dann an einem anderen Tag den gleichen Dienstag ansah, gab es immer eine Differenz von +/- 2-3 %. So war die Reproduzierbarkeit von Daten sehr schwierig. Jetzt mit Piwik PRO haben wir eine Rohdatenanalyse. Egal wann ich die Daten abfrage, ich erhalte die gleichen Zahlen, die ich einmal herausgenommen habe.**
>
> **— Michael Holzinger,** AdTech und Analytics Experte bei der Moser Holding AG

Dies führte zu viel Klärungsbedarf zwischen den Beteiligten. Die Analytics Abteilung klärte die Widersprüche auf und wenn möglich löste sie. Damit ging für alle Teams ein Produktivitäts- und Zeitverlust einher.

Als zukunftsorientiertes Unternehmen wollte die Moser Holding AG eine effiziente, nachhaltige Lösung und suchte nach einer Software, die:

1. **Rohdaten zur eingehenden Analyse liefert,** sodass Abteilungen diese miteinander vergleichen können.

2. Von **verschiedenen Abteilungen gleichzeitig benutzt** werden kann, ohne an Leistung zu verlieren.

3. **Daten** zur Content-Personalisierung **sammelt, strukturiert** und aus deren Online und Offline-Quellen vereinheitlicht und somit erlaubt **die Kundenbindung nachhaltig zu stärken.**

4. Ihre **hohen Voraussetzungen beim Thema Datenschutz umsetzt.**

Die Implementierung der Piwik PRO Analytics Suite

Moser Holding entschied sich nach eingehender Prüfung für die **Piwik PRO Analytics Suite.** Der Verlag schlug einen Weg entgegen der österreichischen Medienbranche ein, die Google Analytics 360 nutzt. Dementsprechend gab es verschiedene Meinungen von externen Experten. Letztendlich überzeugte die **Rohdatenanalyse**, die **Datenschutz-Compliance** und die **integrierte CDP** der **Piwik PRO Analytics Suite.** Zusätzlich erhielt das Medienhaus ein **personalisiertes Onboarding,** das den Wechsel zur **Piwik PRO Analytics Suite** erleichterte.

> **Die Piwik PRO Analytics Suite bietet Maßnahmen, die unsere Voraussetzungen für den Datenschutz erfüllen. Der Investition wurde grünes Licht gegeben, da wir eine Rundumlösung erhalten haben. Der Mehrwert von Piwik PRO ist, dass wir eine genaue Messung bekommen und sehr viel abbilden können, ohne auf den Datenschutz zu verzichten. Im Vergleich zu vorher haben wir eine deutliche Verbesserung geschaffen.**
>
> **— Michael Holzinger,** AdTech und Analytics Experte bei der Moser Holding AG

Die Piwik PRO Analytics Suite im Einsatz

Moser Holding sammelt Daten mit der Piwik PRO Analytics Suite aus dem sichern Mitgliedsschaftbereich der tt.com. Damit respektiert sie die Rechte und Freiheiten ihrer Leser, da diese sich für den Service registrieren. Gleichzeitig erhält das Medienhaus wertvolle Rohdaten zur Analyse.

Mithilfe der integrierten CDP erkennt und gruppiert das Unternehmen ihre Leser und bildet dadurch die komplette Customer Journey der Tiroler Tageszeitung ab.

Alle Abteilungen können nun die gesammelten Rohdaten untereinander vergleichen und auswerten. Die **Daten aus Piwik PRO sparen den Datenanalysten Zeit und erhöhen die Produktivität.**

Der Rohdatenexport über die Piwik PRO API begünstigt eingehende Analysen mit Tools des internen Marketing-Stacks. Drittprogramme visualisieren die Daten weiter und bieten sie dem Unternehmen zur Einsicht.

Piwik PRO informiert das ganze Unternehmen

Die AdTech und Analytics Abteilung bereitet 99 % der Berichte zukunftsorientiert vor. Das heißt, die Moser Holding erstellt Berichte einmal und bildet somit die nötigen Informationen ab. Anschließend verteilt sie die Berichte an die unterschiedlichen Stakeholder, zum Beispiel:

- Die Salesabteilung und das Controlling arbeiten mit den im Analytics Modul abgebildeten Sales-Funnel. Piwik PRO sammelt, dank der Custom Dimensions, unter anderem die Preiskategorie und den Produkttyp der Artikel. Dies ermöglicht den Teams eine Übersicht über die digitalen Kanäle.

- Jeder Online-Redakteur erhält per E-Mail einen 7-Tagesbericht. Dieser hilft die Performance der eigenen Artikel zu verfolgen und die richtigen Themen für die Leser auszuwählen.

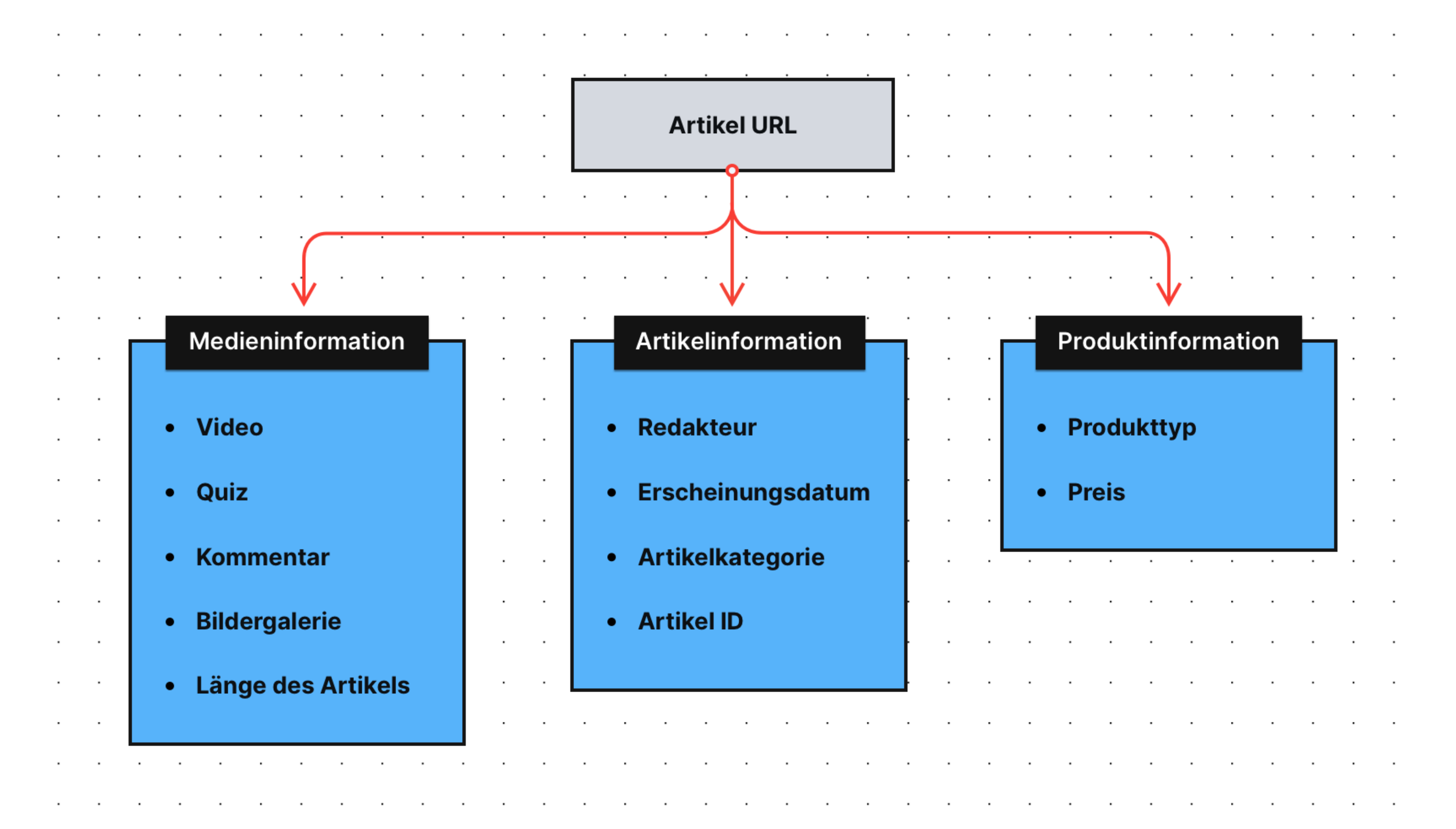
- Ein Dashboard in der Piwik PRO Analytics Suite informiert die Redakteure über die tägliche Performance des Live-Blogs und der unterschiedlichen Themenbereiche.

- Print-Redakteure verfolgen ebenfalls die Performance der Onlineartikel auf Monitoren in der Redaktion. Die Moser Holding baute dafür ein eigenes Dashboard, dass über die API mit Rohdaten aus Piwik PRO versorgt wird.

Mehr Daten mit Custom Dimensions

Die Tiroler Tageszeitung bietet viele Artikelformate und eine reiche Themenvielfalt. Eine einfache URL-Anzeige würde im Falle von Moser Holding und deren Zielsetzung nicht ausreichen. Somit stehen Standarddimensionen außer Frage.

Die Moser Holding möchte die Medieninformationen der Artikel genau verfolgen. Dazu benötigen sie Daten, die Ihr Geschäftsmodell genau abbilden.



Einige der Custom Dimensions, die Moser Holding nutzt, um Ihren Geschäftserfolg zu sichern.

Das Medienhaus nutzt **Custom Dimensions der Piwik PRO Analytics Suite, um die Daten besser zu gliedern und auszuwerten.** Sie bieten der AdTech und Analytics Abteilung genaue Informationen. Diese helfen tiefgründige Fragen zu beantworten, die die individuellen Abteilungen haben könnten.

Die Moser Holding erkennt erste Audienzen mit Piwik PRO

Die Moser Holding richtet ihre Strategie an der Zukunft aus. Sie möchten Ihre Kundenbindung erhöhen und Lesern personalisierten Content bieten, gleichzeitig aber datenschutzfreundlich handeln. Die **CDP der Piwik PRO Analytics Suite** soll hier Abhilfe schaffen. Dabei steht das Unternehmen noch am Anfang, sieht aber schon **erste positive Resultate.**

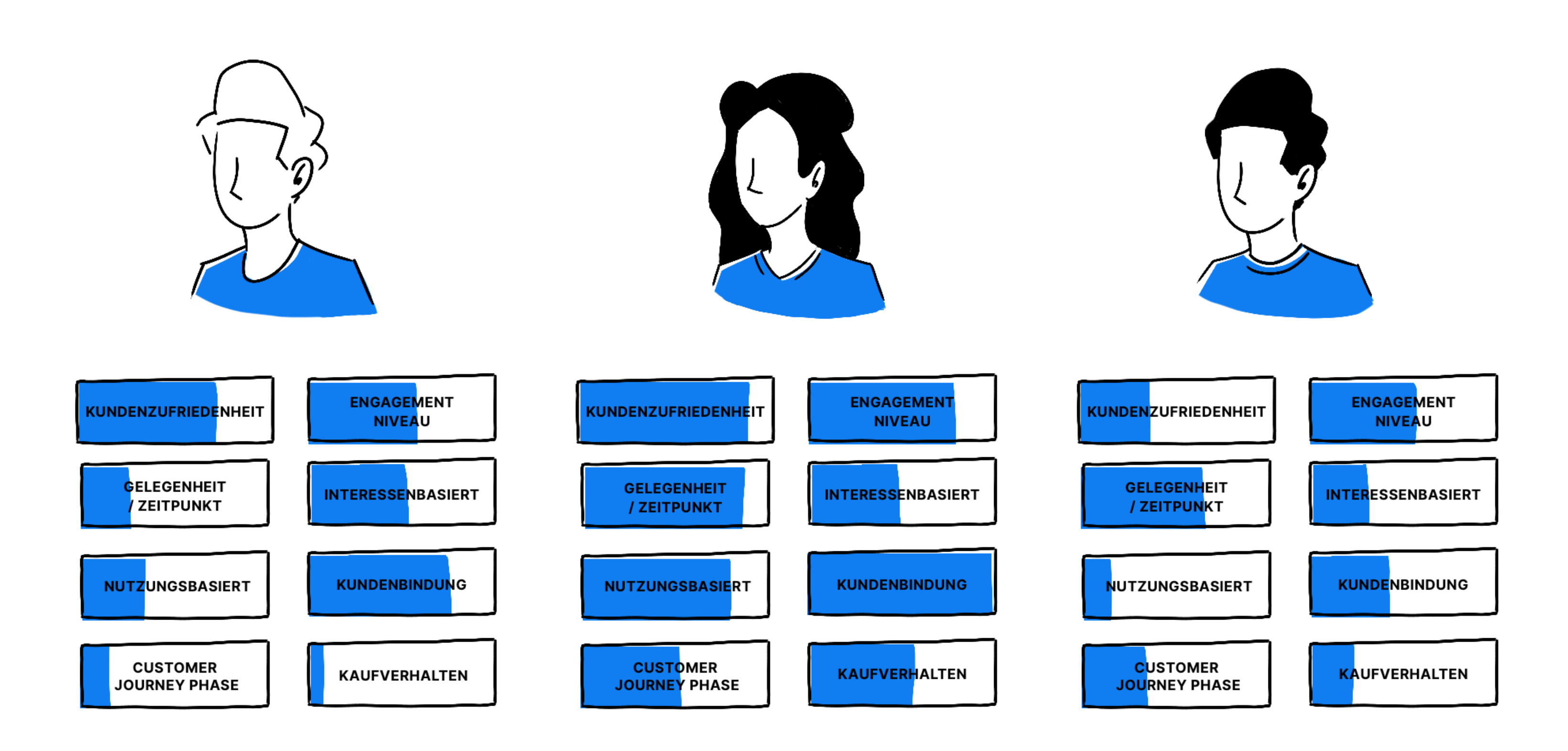
> **Wir sind mit der CDP von Piwik PRO in einer Lage Nutzer besser zu klassifizieren und zu gruppieren. Wir können genau gestellte Fragen beantworten und komplexe Analysen durchführen, unsere Strategie weiterentwickeln und somit unseren Geschäftserfolg sichern. Mit Google Analytics hatten wir gar nicht die Möglichkeit, ein so breites Spektrum an Möglichkeiten abzudecken.**
>
> — **Michael Holzinger,** AdTech und Analytics Experte bei der Moser Holding AG

Die verhaltensbasierte Kundensegmentierung

Moser Holding erkannte schon früh, dass jeder Leser unterschiedliche Vorlieben in Themen und Artikeltypen zeigt. Zusätzlich steckt jeder in einer anderen Phase der Customer Journey.

Die CDP der Piwik PRO Analytics Suite hilft Moser Holding genaue Profile zu erstellen. Dabei nutzt die CDP jede vorher erstellte Custom Dimension als Attribut und bietet somit wertvolle Informationen für den weiteren Verlauf.

Moser Holding **speichert in den Profilen der CDP die Conversions aus Analytics ab,** die Kunden durchführen. Somit erkennt das Verlagshaus, welche Kunden ihre Produkte in Anspruch nehmen und welche nicht. Diese Daten werden **in AdTech Programme exportiert.** Dabei werden nur jene Kunden angesprochen, die noch keine Conversion vorweisen.



Moser Holding führte die ersten Tests dieser Datenrotation anhand eines Morning-Newsletters durch. Das Unternehmen verzeichnete dabei eine **15 %.**

Conversion-Rate für Neuanmeldungen. Dieses Ergebnis überzeugte Moser Holding weitere Tests und Analysen durchzuführen, um die komplette Customer Journey abzubilden.

> **Ich bin sehr lange in der Webanalyse Szene unterwegs, etwa 13 Jahre, und habe auch schon einige Tools verwendet. Bis jetzt hat keines in diesem Preissegment solch eine umfangreiche Datendetailtiefe liefern können. Piwik PRO ist eine Plattform, auf der wir gut aufbauen können, um unser digitales Business Modell optimal abzubilden. Die Analytics Suite ermöglicht uns sogar datenbasierte Entscheidungen auf mehreren Ebenen zu treffen, vom Redakteur, über das Controlling, bis hin zur Geschäftsführung. Die damaligen Datensilos haben wir abgelöst und verwenden nur mehr eine Datenbasis. Sogar unsere Geschäftsführung erkennt, dass die Produktivität der einzelnen Abteilungen erhöht wurde.**
>
> — **Michael Holzinger,** AdTech und Analytics Experte bei der Moser Holding AG